

**BASES DE LA CONVOCATÒRIA D'AMPLIACIÓ DE LA BORSA ACTUAL D'AGENTS D'ATENCIÓ AL CLIENT, AMB CATEGORIA PROFESSIONAL D'AGENT ATENCIÓ AL CLIENT, PER A L'ÀREA D'OPERACIONS DE METRO DE FERROCARRIL METROPOLITÀ DE BARCELONA, S.A. (referència 9690).**

**1. Objecte de la convocatòria:**

L'objecte de la present convocatòria és la realització d'un procés de selecció per l'ampliació de la borsa actual d'agents d'atenció al client, fins un màxim de 100 places, amb categoria professional d'Agent Atenció al Client, per treballar a Ferrocarril Metropolità de Barcelona, S.A..

Mitjançant aquesta convocatòria es pretén cobrir les necessitats temporals i definitives de forma que, iniciant-se la prestació per la cobertura de les vacances d'estiu del personal de l'Operació de Metro, es pugui accedir a la borsa de cobertura de vacants temporals i, en el marc dels acords convencionals existents, adquirir la condició de personal fix d'acord amb els criteris establerts a l'entitat i respectant les normes pressupostàries..

**2. Funcions del lloc de treball:**

- **Conduir i maniobrar els trens:** inclou totes les funcions que es derivin de l'atenció de la circulació als trens, l'embarcament i el desembarcament dels clients, etc. d'acord amb els estàndards de confortabilitat.
- **Oferir atenció al client:** proporcionar informació personalitzada, col·laborar en la resolució eficaç i qualitativa de possibles problemes i canalitzar les queixes i els suggeriments.
- **Verificar la funcionalitat correcta dels equips** i les instal·lacions de la xarxa, identificar amb antelació les possibles anomalies i dur a terme les actuacions de restitució.
- **Suport a la venda automàtica:** bescanviar títols de transport, assessorar els clients de les opcions més adients a les seves necessitats de mobilitat i oferir informació d'inter connectivitat de xarxes.

### 3. Requisits de participació:

Per ser admeses en el procés selectiu les persones aspirants han de complir els següents requisits:

3.1. **Nacionalitat:** tenir la nacionalitat espanyola o la dels altres estats membres de la Unió Europea o la dels estats als quals, en virtut de tractats internacionals subscrits per la unió Europea i ratificats per Espanya, els sigui aplicable la lliure circulació de treballadors. També estan admesos el cònjuge, els descendents i els descendents del cònjuge tant dels espanyols com dels nacionals dels altres estats membres de la Unió Europea, qualsevol que sigui la nacionalitat, sempre que els cònjuges no estiguin separats de dret i els descendents siguin menors de 21 anys o majors d'aquesta edat però que visquin a càrrec dels seus progenitors.

En qualsevol cas, les persones aspirants que no tinguin la nacionalitat espanyola han d'acreditar documentalment la seva nacionalitat.

3.2. **Edat:** haver complert 18 anys i no superar l'edat establerta per a la jubilació forçosa.

3.3. **Titulació acadèmica:** estar en possessió de la titulació oficial i finalitzada de Cicle Formatiu de Grau Superior o bé Grau universitari.

En els casos de titulacions obtingudes a l'estranger, hauran d'estar degudament homologades a les titulacions reconegudes a Espanya de conformitat amb el que estableix la normativa sobre aquesta matèria.

3.4. **No haver estat separat/da, mitjançant expedient disciplinari, del servei de l'Administració Pública, ni trobar-se inhabilitat/ada per a l'exercici de funcions públiques.**

Si es tracta de nacionals dels restants estats membres de la Unió Europea, o d'altres estats previstos a la base 3.1, les persones aspirants hauran d'acreditar, abans de la signatura del contracte, mitjançant la documentació pertinent o declaració jurada o promesa, en el supòsit de no ésser possible la seva acreditació documental, que no es troben sotmeses a sanció disciplinària o condemna penal que impedeixi, en el seu estat, l'accés a la funció pública.

3.5. **No haver estat separat del servei per acomiadament o falta de superació del període de prova** de Transports de Barcelona S.A., ni de Ferrocarril Metropolità de Barcelona S.A. ni de Projectes i Serveis per la Mobilitat S.A..

El compliment dels requisits esmentats anteriorment s'entendrà que s'ha de produir en la data d'acabament del termini de presentació de sol·licituds i mantenir-se fins al moment de la formalització del contracte de treball.

#### **4. Presentació de sol·licituds, requisits i mèrits:**

- 4.1. Les persones interessades en formar part de la present convocatòria hauran de presentar la seva sol·licitud de forma telemàtica, adjuntant el seu currículum vitae actualitzat, la titulació acadèmica exigida al requisit 3.3 i la declaració responsable (annex 1), **tot en un mateix i únic document PDF**, a través del portal web de TMB, a l'apartat "Treball i forma't amb nosaltres" (<https://www.tmb.cat/ca/sobre-tmb/treballa-amb-nosaltres> ).
- 4.2. El termini de presentació de sol·licituds serà de 7 dies naturals comptadors a partir de l'endemà de la publicació d'aquesta convocatòria al Butlletí Oficial de la Província de Barcelona.
- 4.3. La presentació de la sol·licitud implica l'acceptació de las bases i la declaració, per part de la persona interessada, del compliment dels requisits exigits en les mateixes.
- 4.4. El domicili, a efectes de notificació, serà el que consti a la inscripció de participació, amb independència d'utilitzar altres sistemes de comunicació més àgils. A aquests efectes, s'utilitzarà l'adreça electrònica que figuri a la sol·licitud de participació o reclamació, si s'escau. La persona aspirant té la responsabilitat exclusiva pel que fa als errors o les inexactituds de les dades i a l'actualització de qualsevol canvi.
- 4.5. Es recomana a les persones aspirants una atenció continuada al portal web de TMB. En aquest mitjà (web corporativa TMB) es lliuraran informacions generals de la convocatòria (l·listes d'admesos i exclosos, resultats dels exercicis o qualsevol altre avís).

#### **5. Documentació acreditativa dels requisits indicats a l'apartat 3:**

La presentació de la sol·licitud implica l'acceptació de las bases i la declaració, per part de la persona interessada, del compliment dels requisits exigits en les mateixes, tal i com s'expressa en l'apartat 4.3. de la convocatòria. Igualment, a efectes d'acreditació dels requisits exigits en l'apartat 3, les persones candidates hauran d'adjuntar, en la seva sol·licitud telemàtica, la declaració responsable de l'acreditació dels requisits (veure annex 1), sense perjudici que, per part de l'òrgan de selecció, en qualsevol moment es demani la documentació acreditativa especificada en la declaració responsable.

#### **6. Admissió de les persones aspirants:**

Un cop finalitzat el termini de recepció d'inscripcions, s'examinarà la documentació aportada i es publicarà la llista provisional de persones admeses i excloses. Les persones excloses o aquelles que no apareguin en el llistat disposaran d'un termini de 2 dies hàbils per fer les esmenes que creguin oportunes, sent causa d'exclusió:

- No haver presentat la sol·licitud degudament complimentada en temps i forma.

Un cop resoltes les reclamacions rebudes, es publicarà la llista definitiva de persones admeses i excloses.

## 7. Òrgan de selecció:

L'òrgan de selecció del present procés selectiu el componen:

- El **Director de la Xarxa de Metro** de TMB, que actua com a President, o qualsevol membre de la seva àrea com a suplent.
- Un/a **psicòleg/oga** de la Unitat de Selecció de TMB, que actua com a Secretari.
- Un **responsable del Servei Operatiu de Línies** de TMB, que actua com a vocal tècnic, o qualsevol membre de la seva àrea com a suplent.

Igualment, el tribunal podrà acordar, si ho creu convenient, la incorporació d'assessors especialistes, amb veu però sense vot, perquè col·laborin amb la seva especialització tècnica, en la realització i el desenvolupament d'una o diverses proves.

La comissió determinarà les seves normes de funcionament i decisió.

Els membres del tribunal hauran d'abstenir-se d'intervenir, i ho hauran de notificar a l'autoritat convocant, quan hi concorrin circumstàncies de les que preveu l'article 23 de la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de Règim Jurídic del Sector Públic.

## 8. Desenvolupament del procés de selecció:

8.1. **Publicacions:** Tota la informació posterior a aquesta convocatòria i relativa al procés de selecció (bases de la convocatòria, llistes d'admesos i exclosos, notes informatives, període de reclamacions, etc.) es publicarà al portal web de Transports Metropolitans de Barcelona, a l'apartat "Treballa i forma't amb nosaltres" (<https://www.tmb.cat/ca/sobre-tmb/treballa-amb-nosaltres>) i/o mitjançant el correu electrònic facilitat en la seva inscripció, de conformitat amb la política de protecció de dades de caràcter personal.

8.2. **Inici del procés d'avaluació:** les persones aspirants seran convocades a cada exercici mitjançant publicació de la data, forma i lloc al portal web de Transports Metropolitans de Barcelona (<https://www.tmb.cat/ca/sobre-tmb/treballa-amb-nosaltres>) i/o mitjançant correu electrònic facilitat en la seva inscripció i en crida única. Les persones candidates que no compareguin seran excloses de la prova i conseqüentment de la selecció. A efectes d'identificació, les persones aspirants hauran de comparèixer a cada prova amb el seu document d'identitat.

**8.3. Anul·lació total o parcial del procés:** Transports Metropolitans de Barcelona podrà anul·lar tot, o part, del procés, quan existeixin causes degudament justificades. Igualment, per raons organitzatives i/o pressupostàries degudament acreditades, podran deixar sense efectes aquesta convocatòria.

**8.4. Reclamacions i esmenes:** les persones aspirants podran presentar reclamació de les llistes de resultats provisionals en el termini de 2 dies hàbils següents a la data de publicació de la llista. Amb aquests efectes, hauran de dirigir-se per correu electrònic a [seleccio@tmb.cat](mailto:seleccio@tmb.cat), identificant-se amb el seu nom i cognoms, dades de contacte i especificant el motiu de reclamació, així com adjuntant els documents que per tal efecte siguin necessaris.

## **9. Sistema d'avaluació:**

El sistema d'avaluació que es durà a terme en el procés de selecció es regirà per un sistema d'oposició, que consisteix en la superació de les proves, a continuació descrites, amb la puntuació mínima establerta a les bases. Tots els exercicis són de caràcter obligatori i eliminatori i es puntuaran de forma separada, amb un màxim de puntuació cadascú:

### **9.1. Fase 1. Prova d'avaluació psicotècnica:**

La prova consistirà en la realització d'una bateria de tests aptitudinals i de personalitat adequats al perfil requerit. Aquesta prova avaluarà les característiques personals i professionals requerides per al desenvolupament de les funcions descrites al punt 2 d'aquestes bases.

La prova la realitzarà el Tribunal amb el suport tècnic i logístic necessari d'una empresa externa especialitzada.

Aquesta prova es qualificarà sobre un màxim de 10 punts. La persona candidata que no obtingui un mínim de 3 punts serà eliminada.

Les persones candidates amb puntuació superior a 3 seran ordenades segons la nota obtinguda de major a menor.

Les 250 persones candidates amb més puntuació passaran a la fase següent. En cas de que en el transcurs del procés, degut a necessitats de la companyia, fos necessari examinar a més persones, TMB podria augmentar aquesta xifra i convocar a més candidats a la segona fase de proves, sempre i quan hagin superat els 3 punts.

### **9.2. Fase 2. Prova d'avaluació competencial:**

Les persones candidates convocades a aquesta segona fase realitzaran una prova semiestructurada per tal de determinar l'adequació de les persones participants respecte als requeriments i l'exercici de les funcions del lloc de treball convocat.

La prova estarà basada en l'exploració dels requeriments competencials que

consten a l'annex 2, mitjançant el plantejament de preguntes obertes i/o supòsits relacionats amb la pràctica laboral. Per a la valoració d'aquesta prova es tindran en compte les conductes manifestades durant la mateixa per a cadascuna de les 4 competències professionals descrites.

Per tal d'establir la qualificació de la prova es valoraran entre 0 i 4 punts cadascuna de les 4 competències que es detallen a l'annex 2. Per superar aquesta fase caldrà obtenir una puntuació mínima de 8 punts en el conjunt de la prova, sempre i quan s'hagi obtingut una puntuació igual o superior a 2 punts en cadascuna de les competències descrites. En cas contrari es declararà la persona com a no apte.

Si, com a resultat de la prova, el número de persones candidates que superin aquesta fase no arribés a 100, es realitzaran més proves d'avaluació competencial, a aquelles persones que havent superat la nota de 3 en la fase 1 no hagin estat entre els primers 250 avaluats, de manera ordenada per puntuació, fins que s'arribi al número de persones seleccionades requerit en aquesta oposició. El tribunal valorarà avaluar a un número de persones complementari, que quedaran en reserva, pel cas de que alguna persona sigui declarada no apte en la prova psicofísica o en un moment posterior del procés fins la publicació definitiva de resultats, que en cap cas serà superior al número de places convocades.

### 9.3. **Criteris de desempat**

En el cas de tenir dos o més aspirants amb un empat en la puntuació final de la darrera prova d'avaluació, els criteris de desempat seran la nota més alta en a la primera fase del procés (apartat 9.1). Si l'empat persisteix es prioritzarà la incorporació de dones. De mantenir-se encara l'empat, es farà un sorteig davant del tribunal avaluador.

### 9.4. **Resolució de la fase d'avaluació de l'oposició.**

Un cop finalitzades les dues fases de l'oposició es publicarà la llista provisional amb els resultats diferenciats de les dues fases i l'ordre de puntuació final i es concedirà un termini de 2 dies hàbils per esmenes i reclamacions. Un cop resoltes les mateixes, es publicarà la llista definitiva dels resultats.

### 9.5. **Prova psicofísica**

Totes les persones declarades aptes, ordenades d'acord amb els criteris dels punts anteriors, hauran de passar una prova psicofísica per ratificar la seva adequació psicofísica als requeriments del lloc de treball convocat.

La prova, que consistirà en una avaluació mèdica per la comprovació de les condicions psicofísiques necessàries per a complir les exigències pròpies del lloc de treball, tindrà caràcter eliminatori essent qualificada com a apte/a o no apte/a, i restant eliminades del procés selectiu les persones que no la superin. Únicament pel cas de declaració de no aptitud temporal s'acceptaria una superació condicionada del procés.

## **10. Resolució del procés de selecció:**

Un cop finalitzada la prova psicofísica es publicarà la llista provisional amb els resultats i es concedirà un termini de 2 dies hàbils per esmenes i reclamacions. Un cop resoltes les mateixes, es publicarà la llista definitiva dels resultats que podrà incloure, si s'escau, els aprovats condicionats temporalment.

Així mateix, un cop finalitzades totes les proves d'avaluació, es publicarà la llista amb les persones seleccionades. De no existir cap persona aspirant que compleixi amb els requisits de participació i/o que no superi les proves d'avaluació, el procediment de selecció es declararà desert.

## **11. Sistema de contractació:**

### **11.1. Documentació per a la contractació:**

Les persones que hagin estat seleccionades hauran de presentar a l'Àrea d'Administració de Persones la documentació original dels requisits acreditats i pertinents per a la seva contractació, en el termini i forma que li siguin comunicats, si l'empresa no disposa ja d'aquesta documentació.

### **11.2. Curs de formació:**

En funció de la puntuació obtinguda en el procés de selecció, s'anirà contractant, en funció de les necessitats de l'empresa i la persona empleada haurà de superar un procés de formació de caràcter eliminatori d'aproximadament un mes i mig.

A la finalització d'aquest procés formatiu s'haurà de superar l'examen que habilita per poder exercir el lloc de treball (Examen Reglament Circulació FMB). En cas de no superar l'examen es tindrà dret a un nou intent d'examen abans de 14 dies.

La no superació d'aquest segon intent constituirà causa de resolució del contracte en ser la superació de l'examen del Reglament requisit per poder exercir l'activitat objecte del contracte.

## **12. Període de prova**

Després de la contractació inicial, les persones empleades hauran de superar el període de prova establert segons el tipus de contracte, excepte per a les persones que anteriorment hagin ocupat un lloc de treball de la mateixa categoria i activitat havent superat el període de prova satisfactòriament.

### **13. Ampliació de la borsa existent:**

El personal que superi aquest procés s'incorporarà per ordre de puntuació a la borsa ja existent a continuació del personal d'aquesta, passant a regir-se per la regulació de l'esmentada borsa.

### **14. Protecció de dades de caràcter personal:**

S'informa a les persones aspirants que l'ús i el tractament de les dades de caràcter personal voluntàriament facilitades mitjançant la inscripció, així com el de totes aquelles dades que es derivin de la documentació aportada o que es recullin al llarg del procés selectiu, es regirà per la política de protecció de dades de Transports Metropolitans de Barcelona i amb l'única finalitat de portar a terme la selecció de personal per als llocs de treball esmentats a l'apartat 2 de les bases de la convocatòria. Consultar la Política de protecció de dades a l'enllaç <https://www.tmb.cat/ca/portal-transparencia/proteccio-dades-personals>.

Les persones participants accepten que les seves dades de caràcter personal siguin tractades per l'empresa especialista que el tribunal avaluador decideixi en qualsevol de les fases del procés.

Així mateix, Transports Metropolitans de Barcelona publicarà a la seva web les llistes de les persones aspirants admeses, excloses i de les persones seleccionades, identificades únicament amb els darrers 5 dígits i la lletra del seu document d'identificació, de tal forma que la persona pot consultar l'estat de la seva candidatura al llarg del procés de selecció.

Barcelona, 3 de març de 2021.

Director de l'Àrea d'Organització i Persones de TMB

Sr. Carlos Jiménez Pérez



**ANNEX 1. DECLARACIÓ RESPONSABLE DEL COMPLIMENT DELS  
REQUISITS DE PARTICIPACIÓ ESTABLERTS A LA CONVOCATÒRIA 9690.**

Sr./Sra.....,  
amb DNI ....., aspirant a la convocatòria d'oposició del procés  
de selecció 9690 declara responsablement:

- Complir amb tots els requisits esmentats a l'apartat 3 de les bases de la convocatòria 9690, per a cobrir un lloc d'AGENT D'ATENCIÓ AL CLIENT de TMB.

Així mateix, i en el supòsit de resultar la persona seleccionada per cobrir el lloc de treball convocat, declara aportar tota la documentació necessària a contractació per acreditar els mencionats requisits.

Signat:

Sr./Sra..:
------------

*Nom, cognoms i signatura*

..... a .... de ..... de 2021.

## ANNEX 2. PERFIL DE COMPETÈNCIES PROFESSIONALS ESTABLERTES PER A LA CONVOCATÒRIA 9690.

- **Comunicació:** capacitat per escoltar empàtica i activament i transmetre un missatge de manera clara, concisa, entenedora i assertiva, emprant un llenguatge d'acord amb la situació i la persona destinatària, tant en l'atenció al client com en la interrelació dins de l'empresa.
- **Identificació i resolució de problemes:** capacitat per a identificar, canalitzar les necessitats i peticions dels clients, així com resoldre aquelles situacions que ho requereixin degut a la seva naturalesa (per tipologia, urgència temporal, etc.). Orientació cap a la millora constant.
- **Autocontrol i estabilitat emocional:** capacitat per a controlar les reaccions emocionals i conductuals i mantenir un rol professional adequat davant de situacions de pressió ambiental o estrès.
- **Flexibilitat:** capacitat per adaptar-se i treballar davant situacions diverses i canviants i amb diferents persones. Entendre i valorar diferents punts de vista, sent capaç d'adaptar el propi enfoc i les accions resultants quan la situació així ho requereixi.